

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «Центре клинической фармакологии и фармакотерапии»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Центра клинической фармакологии и фармакотерапии» (ООО «ЦКФФ») при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «ЦКФФ», а также работников ООО «ЦКФФ».

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех посетителей ООО «ЦКФФ».

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и сайте ООО «ЦКФФ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний;

*медицинская помощь* – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

*пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «ЦКФФ».

*посетителем* ООО «ЦКФФ» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «ЦКФФ», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «ЦКФФ» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «ЦКФФ» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

### **2. Права и обязанности пациента**

*2.1. Пациент имеет право на:*

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе

и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

## *2.2. Пациент обязан:*

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ООО «ЦКФФ»;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «ЦКФФ»;
- соблюдать установленный порядок деятельности ООО «ЦКФФ», нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения ООО «ЦКФФ» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО «ЦКФФ» бережно относиться к имуществу ООО «ЦКФФ», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «ЦКФФ».
- Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО «ЦКФФ», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ООО «ЦКФФ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «ЦКФФ» без разрешения;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО «ЦКФФ»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «ЦКФФ»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения ООО «ЦКФФ» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ООО «ЦКФФ» объявления без разрешения администрации ООО «ЦКФФ» производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях ООО «ЦКФФ» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «ЦКФФ» в иных коммерческих целях;
- находиться в кабинетах ООО «ЦКФФ» в верхней одежде, грязной обуви;
- В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в специально оборудованных местах. Вход в верхнюю одежду в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

- Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

### **3. Лечащий врач**

#### *3.1. Лечащий врач:*

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством ООО «ЦКФФ» может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

### **4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом**

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение директора ООО «ЦКФФ». Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ООО «ЦКФФ» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Претензия (жалоба) рассматривается согласно «Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Центр клинической фармакологии и фармакотерапии».

4.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

### **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ЦКФФ». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

## **6. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

6.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **7. Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту или другим лицам**

7.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с «Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Центре клинической фармакологии и фармакотерапии».

7.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме.

7.3. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

## **8. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО «ЦКФФ» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «ЦКФФ», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО «ЦКФФ», неисполнение законных требований работников ООО «ЦКФФ», причинение морального вреда работникам ООО «ЦКФФ», причинение вреда деловой репутации ООО «ЦКФФ», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.